

## Der Ombudsmann Immobilien

Herr Wolfgang Ball ist Jurist und ehemaliger Richter am Bundesgerichtshof. Im Frühjahr 2015 übernahm Ball das Amt des Ombudsmannes Immobilien im IVD, nachdem der Amtsvorgänger Rechtsanwalt Hans-Eberhard Langemaack im Oktober 2014 verstarb.

Ball studierte ab 1967 Rechtswissenschaften an der Universität des Saarlandes. Er begann seine richterliche Karriere 1975 in Rheinland-Pfalz. Nach der Probezeit wurde er 1978 Richter am Amtsgericht Pirmasens. 1983 bis 1991 war er Richter am Oberlandesgericht Zweibrücken, bevor er zum Richter am Bundesgerichtshof ernannt wurde. Er gehörte dem VIII. Zivilsenat des Bundesgerichtshofes an, der zuständig für Kaufrecht, das Wohnraummietrecht und das Leasingrecht ist. Von 1999 bis 2006 war er zudem Mitglied des Kartellsenats. Seit August 2006 war er bis zum Eintritt in den Ruhestand Ende Januar 2014 Vorsitzender des VIII. Senats.

Zudem gehört er der Berufungskammer der Zentralkommission für die Rheinschifffahrt an. Weiterhin ist er Lehrbeauftragter der Juristischen Fakultät der Universität des Saarlandes. Seit Juli 2014 ist er als Rechtsanwalt zugelassen. Nach einer Tätigkeit als Of Counsel bei Tiefenbacher Rechtsanwälte und Steuerberater in Heidelberg ist er seit Januar 2016 in der Mannheimer Kanzlei Werkle Rechtsanwälte tätig.



Als Ombudsmann ist Rechtsanwalt Ball nur an Recht und Gesetz gebunden und keinen Weisungen unterworfen.

[www.ombudsmann-immobilien.net](http://www.ombudsmann-immobilien.net)



# Schlichten statt richten

Ombudsstelle Immobilien

## So erreichen Sie den Ombudsmann Immobilien im IVD

Schreiben Sie bitte an:

**Ombudsmann Immobilien im Immobilienverband Deutschland IVD  
Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und  
Sachverständigen e.V.**

- Ombudsstelle -

Littenstraße 10, 10179 Berlin

Fax: 030 / 27 57 26 78

E-Mail: [info@ombudsmann-immobilien.net](mailto:info@ombudsmann-immobilien.net)

[www.ombudsmann-immobilien.net](http://www.ombudsmann-immobilien.net)

## □ Die Funktion des Ombudsmannes

Ombudsmann ist schwedisch und heißt „Vermittler“. Ihn gibt es seit über 200 Jahren in Schweden. Im Zuge des zunehmenden Verbraucherschutzes gewann der Ombudsmann zu Beginn der 70er Jahre in ganz Europa immer mehr an Bedeutung. Zahlreiche Beschwerdestellen, auch auf privat-rechtlicher Grundlage, wurden eingerichtet. So entstanden zum Beispiel der Versicherungsombudsmann, der Bankenombudsmann und der Fondsbudsmann.

Die hohe Akzeptanz, die Ombudsstellen mittlerweile genießen, ist auf die Erkenntnis zurückzuführen, dass es für Konfliktparteien meist sinnvoller ist, sich auf vernünftiger, realistischer Basis außergerichtlich zu einigen, anstatt sich in einen häufig langwierigen Rechtsstreit zu verwickeln.

Verbraucher, die über einen Makler eine Immobilie erwerben, einen Immobilien-Sachverständigen oder einen Immobilienverwalter beauftragt haben, stellen zu Recht hohe Qualitätsansprüche an den Dienstleister ihrer Wahl. Aufgrund der zunehmenden Professionalisierung der Branche können diese Erwartungen an Sachverstand und Seriosität in der Regel auch voll und ganz erfüllt werden.

Die hohe fachliche und sachliche Komplexität und nicht zuletzt auch die starke Emotionalität, die bei einem Immobilieninvestment häufig eine Rolle spielen, machen Geschäftsbeziehungen zwischen Verbraucher und Immobilienberater jedoch mitunter anfällig für enttäuschte Erwartungen, Missverständnisse und Konflikte.

Hier setzt der Ombudsmann Immobilien an. Seine Aufgabe ist es, Beschwerden neutral zu prüfen und anhand der von den Parteien schriftlich vorgebrachten Sachlage einen angemessenen, nachvollziehbaren Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten.

Ziel ist es, einen Streit zwischen einem Verbraucher und einem Immobilienunternehmer durch gegenseitiges Nachgeben zu einer einvernehmlichen Lösung zu führen. Schlichten statt richten steht also im Mittelpunkt.

Der Ombudsmann Immobilien im IVD erklärt den streitenden Parteien, insbesondere dem Verbraucher, die immobilienwirtschaftlichen und immobilienrechtlichen Zusammenhänge, um die Konfliktsituation zu entzerren. Zur Erteilung von Rechtsrat ist der Ombudsmann jedoch nicht berechtigt.

## □ Der Verfahrensablauf

Kommt es zu einer Konfliktsituation zwischen einem Verbraucher und einem IVD-Mitgliedsunternehmen, sollten beide Seiten zunächst das persönliche Gespräch suchen und gegebenenfalls anschließend ihre unterschiedlichen Auffassungen schriftlich darlegen. Erfahrungsgemäß lassen sich auf diesem Wege die meisten Unstimmigkeiten schon frühzeitig aus der Welt schaffen.

Sollte dieser Weg ins Leere gehen und nicht erfolgreich sein, kann der Verbraucher sich an den Ombudsmann Immobilien im IVD wenden. Dazu muss er seine Beschwerde schriftlich formulieren und anhand relevanter Korrespondenz möglichst lückenlos dokumentieren.

Auf dieser Informationsgrundlage prüft der Ombudsmann nach rechtlichen Gesichtspunkten, ob die Verbraucherbeschwerde grundsätzlich berechtigt und zulässig ist. Wenn dies der Fall ist, wird die Beschwerde

dem IVD-Mitgliedsunternehmen zur Stellungnahme übermittelt. Das IVD-Mitgliedsunternehmen hat dann einen Monat Zeit, sich zu dem Sachverhalt zu äußern. Diese Stellungnahme geht anschließend dem Beschwerdeführer zu, der sich nun seinerseits innerhalb einer Frist von einem Monat dazu erklären kann.

Hält der Ombudsmann anhand dieser Stellungnahmen eine Einigung für möglich, unterbreitet er einen Schlichtungsvorschlag. Kommt eine Einigung nicht zustande oder ist der Verbraucher mit der Entscheidung oder dem Schlichtungsvorschlag nicht einverstanden, können die ordentlichen Gerichte angerufen werden.

Der Ombudsmann sieht von einer Schlichtung ab, wenn die Beschwerde unzulässig ist oder die eingereichten Unterlagen für eine Entscheidung unzureichend sind.

## ■ Häufig gestellte Fragen

### ■ Wie lange dauert eine Ombudsmann-Verfahren in der Regel?

Die Beschwerdeverfahren sollten möglichst in weniger als fünf Monaten zum Abschluss gebracht werden.

### ■ Ist die Anrufung des Ombudsmannes mit Kosten verbunden?

Das Verfahren ist kostenlos. Lässt sich der Verbraucher im Verfahren vertreten, hat er die insoweit entstehenden Kosten selbst zu tragen.

### ■ Gibt es einen Mindest-Beschwerdewert?

Voraussetzung für die Einleitung des Schlichtungsverfahrens ist, dass der Wert des Beschwerdegegenstandes sich auf mindestens 3.000 Euro beläuft.

### ■ Kann der Ombudsmann auch tätig werden, wenn es sich um eine Beschwerde gegen einen Immobiliendienstleister handelt, der nicht Mitglied im IVD ist?

Der Ombudsmann Immobilien im IVD kann ausschließlich Beschwerden bearbeiten, die sich gegen IVD-Mitgliedsunternehmen richten.

### ■ Ist die Entscheidung des Ombudsmannes für den beschwerdeführenden Verbraucher bindend?

Der Schlichtungsvorschlag, den der Ombudsmann unterbreitet, ist für den Verbraucher nicht bindend. Sollte er mit der Ombudsmann-Entscheidung nicht einverstanden sein, steht es ihm im Nachgang offen, ordentliche Gerichte anzurufen.

### ■ Ist die Entscheidung des Ombudsmannes für das IVD-Mitgliedsunternehmen bindend?

Der IVD-Mitgliedsunternehmer, gegen den sich die Beschwerde richtet, ist an den Schlichtungsvorschlag des Ombudsmannes gebunden, sofern er bei Einleitung des Verfahrens ausdrücklich schriftlich zusichert, sich einer Entscheidung des Ombudsmannes zu unterwerfen und auf Anrufung ordentlicher Gerichte zu verzichten. In allen anderen Fällen steht den Parteien der Gerichtsweg offen. Spricht der Ombudsmann anstatt einer Entscheidung eine Empfehlung aus, steht auch dem IVD-Mitgliedsunternehmer der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

### ■ Kann eine Schlichtung auch dann noch stattfinden, wenn der Fall bereits gerichtsanhängig war?

Eine Schlichtung findet nicht statt, wenn der Beschwerdegegenstand bereits gerichtsanhängig war oder ist oder während des Verfahrens anhängig gemacht wird.

Auf die Verfahrensordnung für die Schlichtung von Verbraucherbeschwerden gegen Mitglieder des Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e.V. wird besonders hingewiesen.